«Nous voulons réveiller le secteur»

HÔTELLERIE-RESTAURATION ▶ La formation continue peut être une arme contre la crise, mais elle est encore largement sous-utilisée en Valais.



Un menu choc pour inciter les hôteliers et les restaurateurs à se former. DR



Des verres vides, des mégots écrasés, une boîte de raviolis peu ragoûtante... ISABELLE FREI**, vous êtes responsable de la formation continue ritzy* pour l'hôtellerie, la restauration et les campings: avec cette image choc, vous n'y allez pas de main morte pour lancer votre programme de cours automne-hiver 2009-2010...**

Nous voulons interpeller et réveiller le secteur. Passant une partie de mon temps sur le terrain, j'ai pu constater à quel point les défis sont importants: les établissements sont confrontés à la crise, à l'interdiction de fumer et à la Convention collective nationale de travail (CCNT) 2010, qui fera peser de nouvelles charges sur les employeurs de notre canton particulièrement... Tous ces défis imposent l'idée de la formation continue. C'est vraiment le moment de se donner les moyens d'innover, de se mettre à jour, de prendre du recul pour rebondir.

Pourtant, jamais vos cours et séminaires de formation n'ont été aussi fréquentés que lors du premier semestre 2009. Cela veut-il dire que le message est tout de même en train de passer chez les hôteliers-restaurateurs valaisans?

Est-ce la crise? Le fait que depuis son lancement, en 2005, le programme cantonal ritzy* trouve progressivement sa place dans le paysage valaisan? Toujours est-il que la formation continue a décollé lors du dernier semestre, avec une hausse de 65% des participants. Sur notre centaine d'offres de cours et séminaires différents, plus de la moitié ont effectivement pu avoir lieu ce printemps. Une première! Près de 600 professionnels, patrons, cadres et employés se sont ainsi perfectionnés dans toutes sortes de domaines, des techniques de vente et de marketing à la gestion du stress en passant par la déco, les nouveaux outils internet, les cours de langues, de management, d'accueil, ou encore de connaissance des vins, de cuisine et de service.

Le problème c'est que tout le secteur n'est de loin pas encore réveillé...

Il faut savoir que l'offre ritzy* est régulièrement envoyée à 3500 hôteliers-restaurateurs. De très nombreux établissements n'ont pas encore profité de cette occasion d'améliorer leurs performances. En fait, ce sont les patrons les plus innovants qui sont les plus fervents adeptes de la formation continue, pour eux-mêmes ou pour leurs collaborateurs. Dommage pour les autres, d'autant plus qu'ils paient des redevances pour financer la formation continue cantonale.

Comment votre catalogue de cours automne-hiver colle-t-il aux soucis de la branche et aux tendances actuelles?

Nous avons actualisé notre offre en proposant par exemple une demi-journée de formation consacrée à l'hygiène face au virus H1N1. Le mode d'emploi de la nouvelle CCNT est également au menu ainsi d'ailleurs, dans un tout autre registre, que des cours d'une journée dédiés à la préparation des sushis, des tapas, de la cuisine moléculaire... Ces cours peuvent être dispensés à Sierre ou décentralisés dans un établissement ou une station – une formule qui marche très fort. Pour certains, ils peuvent même désormais être suivis chez soi, par e-learning. Les formations, également ouvertes au public intéressé, sont organisées à la demande et pour savoir quelles sont celles qui sont en cours de mise en route et s'il y a des places disponibles, il suffit d'aller régulièrement faire un tour sur www.ritzyinfo.ch.

Geneviève Zuber